

EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS KÖZPONTI ORVOSI ÜGYELETI KÖZÖS DISZPÉCSERSZOLGÁLATI FELADATAINAK ELLÁTÁSÁRA

Amely létrejött egyrészről az **Országos Mentőszolgálat** (székhelye: 1055 Budapest, Markó u. 22., statisztikai számjel: 15309989-8690-312-01, adószám: 15309989-8690-312-01 képviseli: Dr. Márta István Főigazgató, a feladat ellátásáért felelős: Dr. Simon Marianna) a továbbiakban: **OMSZ**

Másrészről az..... mint alapellátási központi ügyeleti feladatellátó (székhelye:....., adószám:....., cégjegyzékszám:....., bankszámlaszám:..... képviselője:.....) a továbbiakban: **Szolgáltató** – (együttesen: Szerződő Felek) között,

a sürgősségi betegellátás hatékonyságának fokozása, a párhuzamos hívások számának csökkentése, valamint az azonnali elérhetőség biztonságának javítása érdekében a mai napon az alábbiak szerint.

1. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

Szerződő Felek megállapítják, hogy jelen megállapodás tárgya az egészségügyi ellátás folyamatos működtetésének egyes szervezési kérdéseiről szóló 47/2004. (V.11.) ESzCsM rendeletben foglaltak alapján az egészségügyi alapellátáshoz kapcsolódó központi ügyelet diszpécserszolgálatának ellátása.

2. A SZERZŐDŐ FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

2.1 A Szolgáltató vállalja, hogy az általa.....szám alatti telephelyről ellátott központi orvosi ügyeleti feladatok hatékonyabb ellátása érdekében az egészségügyi ellátás folyamatos működtetésének egyes szervezési kérdéseiről szóló 47/2004.(V.11.) ESzCsM valamint az egészségügyi szolgáltatások nyújtásához szükséges szakmai minimumfeltételekről szóló 60/2003. (X.20.) ESzCsM rendeletben foglaltak alapján a központi ügyelet hívásfogadási és irányítási feladatait a jelen szerződés elválaszthatatlan 1. számú mellékletét képező működési rend (SZMSZ) alapján az OMSZ-nak átadja (továbbiakban: közös mentésirányítási központ/diszpécser szolgálat).

2.2 Az OMSZ vállalja, hogy biztosítja a beérkező hívások fogadását valamint a közös mentésirányítási központ/diszpécser szolgálat mentésirányítási feladatai ellátásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket, valamint a mentésirányítási/diszpécseri feladatok hatékony ellátását az OMSZ kérdezési protokolljában rögzítettek szerint.

Az OMSZ a közös mentésirányítási/diszpécseri feladatokat**Irányítócsoport** útján látja el.

A központi orvosi ügyelet közös mentésirányítási központ/diszpécser szolgálat elérhetőségi telefonszáma:.....



Nyt.: / 2013.

2.3 A Szolgáltató által üzemeltetett központi ügyeleti telephely elérhetősége, ellátási struktúrája, valamint ellátási körzete az alábbi:

⇒ **Ambulancia címe:**

⇒ **Ellátandó terület:** Vegyes körzet (felnőtt, gyermek):

⇒ **Ügyeleti idő: Hétköznapiokon:**

⇒ **Hétvégén és ünnepnapokon:**

⇒ **Ellátási struktúra:** '... ügyeleti gépjármű , ... fő orvos ,... fő ápoló ,.. fő gépkocsivezető

Jelen szerződés alkalmazásában munkaszüneti napnak a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 102. § (1) bekezdése alapján január 1., március 15., húsvéthétfő, május 1., pünkösdhétfő, augusztus 20., október 23., november 1. és december 25-26 minősül, valamint július 1-je az egészségügyi tevékenység végzésének egyes kérdéseiről szóló 2003. évi LXXXIV. törvény 15/B §-a alapján.

2.5 A Szolgáltató köteles minden hónap utolsó munkanapjáig írásban tájékoztatni az OMSZ-ot az ügyeletes orvosok következő havi beosztásáról, illetőleg a Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az ügyeleti időben folyamatosan megfelelő szakértelemmel bíró orvos álljon rendelkezésre, ennek elmulasztása súlyos szerződésszegésnek minősül.

2.6 Az OMSZ vállalja, hogy az orvosi ügyeleti feladatot ellátó gépkocsi(k)ba beépített rádiót telepít, melyért külön használati díjat, és külön frekvenciadíjat nem számít fel. A telepített rádiók az OMSZ tulajdonát képezik. Jelen szerződés megszűnése, illetőleg a Szolgáltató által ellátott orvosi ügyeleti telephely megszűnése esetén az érintett rádió(ka)t Szolgáltató köteles 3 munkanapon belül OMSZ-nak visszaszolgáltatni.

2.6.1 Az OMSZ vállalja, hogy az általa biztosított rádió mellé használati útmutatót és forgalmazási tájékoztatót ad át a Szolgáltatónak.


2.6.2 A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy az általa használt rádió javítására kizárólag az OMSZ jogosult. A javítás díját - *a Szolgáltatónak felróható ok kivételével* - a szolgáltató által a jelen szerződés 3. pontjában rögzített összeg magában foglalja. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a TETRA rádióban okozott, gondatlan károkozásból származó anyagi kárt az OMSZ részére köteles megtéríteni.

2.6.3 A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a rádió meghibásodását azonnal jelentenie kell az OMSZ mentésirányító/diszpécserszolgálatára részére. Ennek elmulasztása súlyos szerződésszegésnek minősül.

2.7 A Szerződő Felek rögzítik, hogy az ügyeleti gépkocsit a bejelentések alapján a mentésirányító/diszpécser irányítja, a feladatok végrehajtását (kivonulás, rádiózás, stb.) az OMSZ mindenkor érvényes mentésirányítás tevékenységének szabályozására vonatkozó szabályzata (Minőségügyi Kézikönyv) alapján kell ellátni. Az említett szabályzat kivonata jelen megállapodás 2. sz. mellékletét képezi.

2.7.1 Az OMSZ mentésirányítója/diszpécser a feladatokat jelen megállapodásban foglalt ügyeleti TETRA rádión (ill. a Szolgáltató által biztosított mobil telefonon) diktálja ki.

2.7.2 Az OMSZ a jelen megállapodás 2.2 pontjában foglaltak figyelembe vételével vállalja, hogy a bejelentéseket a tőle elvárható legrövidebb időn belül fogadja.



2.7.3 Az OMSZ vállalja, hogy a hívásfogadásokkal kapcsolatosan felmerülő valamennyi problémáról Szolgáltató jelen szerződés 5.3. pontjában foglalt kapcsolattartóját értesíti, valamint az ezzel kapcsolatos panaszbejelentéseket kivizsgálja és annak eredményéről a Szolgáltatót írásban, tájékoztatja.

2.7.4 Szolgáltató kötelezi magát arra, hogy a jelen szerződés 2.3. pontjában meghatározott telephelyeken az adott telephelyre meghatározott ellátási struktúrával a 2.4. pontokban meghatározott időben a vonatkozó, mindenkor hatályos jogszabályokban előírt személyi és tárgyi feltételek biztosításával Szolgáltatónak a központi orvosi ügyelet (szakma kód: 4601) feladatainak ellátására vonatkozóan rendelkezésre kell állnia.

2.8 A Szolgáltató által a helyszínen ellátott betegek dokumentációjáról az ügyeletes orvosok kötelesek gondoskodni.

2.9 A Szolgáltatóhoz érkező személyes bejelentés esetén, amennyiben az ügyeleti rendelőn kívüli ellátási igényt jelent a feladatot jelenteni kell a közös mentésirányításnak/diszpécserszolgálatnak, aki dönt az ellátás megszervezéséről.

2.10 Szolgáltató tudomásul veszi, hogy az orvosi ügyeleti gépkocsiban az TETRA rádió mellett az ügyeleti szolgálat belső kommunikációját biztosító mobil telefonnak is kell lennie.

OMSZ tájékoztatja szerződő partnerét és kölcsönösen tudomásul veszik, hogy a Tetra rádiórendszer a későbbiekben kerül beszerelésre (folyamatban lévő közbeszerzés sikerességét követően), addig a kommunikáció a 2.10. pontban meghatározott mobil telefonon történik, amely vonatkozik a 2.11 pontban foglaltakra is. Ez a működést nem befolyásolja.

2.11 Az OMSZ mentésirányítója/diszpécsere:

⇒ köteles a telefonhívásokat minden esetben mentési felvételi adatlapon rögzíteni, és ha mentőgépkocsi riasztása szükséges, úgy az OMSZ Minőségügyi Kézikönyvének mentés-betegszállításra vonatkozó szabályai alapján jár el,

⇒ amennyiben a bejelentő kikérdezése után a Szolgáltatónak adja át a feladatot, azaz ügyeletes orvost riaszt, az adatlap átadás-átvétel rovaton a pontos időmegjelölést jelzi, valamint az intézkedések rovatban feljegyzi, hogy az ügyeletes orvos mikor indult a helyszínre. Az ügyeletes gépkocsi indulásakor és a feladat végeztekor az TETRA rádióon jelentést tesz a mentésirányítóknak. Ugyancsak az TETRA rádió segítségével kaphat újabb riasztást, illetve kérhet mentőegységet az ügyeletes orvos.

⇒ a bejelentőt, annak kikérdezése után tájékoztatja arról, hogy a feladatot a Szolgáltató vagy az OMSZ fogja ellátni.

2.12 A Szolgáltató ügyeleti egységei rendkívüli esetben, tömeges baleseteknél és katasztrófhelyzetben, a jogszabályban foglaltak szerint a Mentésirányító utasításai szerint járnak el.

2.13 Szolgáltató tudomásul veszi, hogy ügyeleti egységei jelen szerződés 2.3. pontjában meghatározott illetékességi területét a 2.4. pontban meghatározott rendelkezésre állási időn belül nem hagyhatja el.



2.14 Az OMSZ tudomásul veszi, hogy Szolgáltató ellátó ügyeleti egységei, területi ellátási kötelezettségei alapján telephelyenként kizárólag a hozzárendelt területeken működhetnek.

2.15 A Szerződő Felek vállalják, hogy a jelen szerződésben foglalt feladatok összehangolt végrehajtása érdekében saját dolgozóikat felvilágosítják, felkészítik. A feladatok végrehajtásáról a Szolgáltató vezetője és az OMSZ Feladat ellátásáért felelőse közösen gondoskodik.

2.16 Szerződő Felek kijelentik, hogy az együttműködésüket, valamint a központi ügyeleti ellátást, ennek szervezését érintő panaszok, a munkavégzés során felmerülő esetleges hiányosságok kivizsgálása tekintetében kölcsönösen együttműködnek, egymást, a feladatellátást érintő, negatív kijelentéseket a sajtó vagy egyéb médianyilvánosság előtt nem tesznek.

2.17 A Szerződő Felek kijelentik, hogy az OMSZ felelőssége nem terjed ki az orvosi ügyelet által, a helyszínen végzett orvos szakmai munka, illetve az ügyeleti rendelőben végzett szakmai tevékenység ellátására.

2.18 A Szolgáltató jelen szerződés aláírásával nyilatkozik arról, hogy a működéséhez szükséges ÁNTSZ engedélyekkel, OEP finanszírozási szerződésekkel, egészségügyi felelősségbiztosítással, és az ügyelet ellátásához szükséges személyi és tárgyi feltételekkel rendelkezik. Szolgáltató ÁNTSZ engedélye jelen szerződés elválaszthatatlan 3. sz. mellékletét képezi.

2.19 A Szolgáltató vállalja, hogy a 2.18. pontban rögzített bármely feltétel megváltozását vagy a Szolgáltató működését érintő körülményeket az OMSZ-nak haladéktalanul, de legkésőbb az ok bekövetkezését követő 3 napon belül bejelenti. Ennek elmaradásából eredő károkért a Szolgáltató felelősséggel tartozik.

3. DÍJAZÁS

3.1. Szerződő Felek az OMSZ részére közös mentésirányítási/diszpécser-szolgálati feladatok ellátásáért fizetendő szolgáltatási díjat, közös megegyezésselFt/hó, azazforint/hó összegben állapítják meg.

3.2. A Szolgáltató vállalja, hogy a havi szolgáltatási díjat az OMSZ által kiállított számla ellenében legkésőbb tárgyhó 15. napjáig az OMSZ Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-01491687 számú számlájára átutalja.

3.3. Szolgáltató vállalja, hogy a tárgy havi OEP finanszírozásáról elszámolást készít és azt a tárgyhót követő hó 15. napjáig az OMSZ részére megküldi.

3.4. A Szerződő Felek kötelezik magukat arra, hogy az OEP finanszírozási összegének megváltozása esetén jelen szerződésben foglalt szolgáltatási díjat felülvizsgálják, és a szerződést módosítják. A szerződésmódosítás határideje legkésőbb Szolgáltató módosított finanszírozási szerződésének hatályba lépésétől számított 15. nap.

4. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA ÉS MEGSZŰNÉSE

4.1 Jelen szerződés 2013.első napjától, de legkésőbb az OEP finanszírozási szerződésének hatályba lépésétől ,.....napjáig határozott időre jön létre. vagy határozatlan

4.2. Súlyos szerződésszegés esetén bármely Szerződő Fél jogosult azonnali hatállyal felmondani a szerződést. Felek jelen szerződésben nevesítik a legfontosabb rendkívüli felmondási okokat az alábbiak szerint:

- ⇒ Szerződésszerű teljesítés esetén a díjat határidőre a Szolgáltató – ismételt írásbeli felszólítás ellenére - nem fizeti meg.
- ⇒ Mentésirányító/diszpécser utasításának megtagadása, amennyiben az a betegellátást biztonságát veszélyezteti.
- ⇒ Szerződő Felek valamelyike az ügyeleti beosztásban meghatározott időszakban nem áll folyamatosan rendelkezésre.
- ⇒ A Szolgáltató minden hónap utolsó munkanapjáig írásban nem tájékoztatja az OMSZ-ot az ügyeletet orvosok következő havi beosztásáról, illetőleg nem biztosítja, hogy az ügyeleti időben folyamatosan megfelelő szakértelemmel bíró orvos álljon rendelkezésre.
- ⇒ A Szolgáltató a rádió meghibásodását azonnal nem jelenteni az OMSZ mentésirányítása/diszpécserszolgálatára részére.

4.3. Szerződő Felek rögzítik, hogy a szerződés azonnali hatályú felmondása esetén szolgáltatás folyamatosságát az ellátott terület lakosságának érdekeit figyelembe véve a felmondástól számított 90 napon keresztül biztosítják a szerződés szerinti díjazásért.

4.4 Szerződő Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy amennyiben Szolgáltató valamely ellátási területre a területileg illetékes Önkormányzattal, illetve Társulási Tanáccsal kötött szerződése megszűnik, úgy - a szerződés megszűnésével egyidejűleg - jelen szerződést a Szerződő Felek módosítják.

A szerződés megszűnéséről, illetve annak előrelátható időpontjáról Szolgáltató köteles OMSZ-ot a tőle elvárható legrövidebb időn, de legfeljebb 3 munkanapon belül írásban, ajánlott, tértivevényes levélben tájékoztatni.

5. ÉRTESÍTÉSEK

5.1.A Szolgáltató vagy az OMSZ által a másik Szerződő Fél felé tett bármely nem elektronikus úton tett írásos bejelentésére, értesítésére, felszólítására vagy egyéb közlés kézbesítettségére – a Szerződés egyéb rendelkezése hiányában - a Szerződő Felek a postáról szóló 2003. CI törvényben a postai szolgáltatások ellátásáról és minőségi követelményeiről szóló 79/2004. (IV.19.) Korm. rendeletben foglaltakat tekintik irányadónak.

5.1.1 A Szerződő Felek kötelezik magukat arra, hogy az elektronikus levélben tett bejelentések fogadásának és elolvasásának megtörténtét a másik fél felé válaszlevélben is jelzik.

5.2.Az OMSZ részéről a szerződéssel kapcsolatban felmerülő kérdésekkel kapcsolatban a kapcsolattartásért felelős:



Nyt.: / 2013.

⇒ Dr Simon Marianna
Országos Mentőszolgálat Szeged Mentőállomás
6721.Szeged ,Kossuth L.sgt.15-17.
Telefon:+36 20 4999-444
Email: simon.marianna@mentok.hu

5.2.1 Orvos-szakmai kérdés eldöntése tárgyában felelős :
⇒Regionális Mentőszervezet orvosigazgató:
.....orvosigazgató
Tel.:+36-20.....
Email:..... @.....

5.2.2 Az ügyelet napi működésével kapcsolatos kérdések eldöntése:
⇒ICS vezető
.....ICS vezetője
Tel: 06-20/.....
Email:@.....

5.3 Szolgáltató részéről a kapcsolattartásért felelősek:
.....
Telefon:
Email..... @.....

6. IRÁNYADÓ JOG

6.1 A jelen Szerződésben kifejezetten nem érintett kérdésekre, a hatályos egészségügyi jogszabályokat valamint a Ptk hatályos rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

6.2 A Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a jelen Szerződéssel kapcsolatosan felmerült valamennyi igényt, vagy vitás kérdést elsődlegesen peren kívüli megegyezés útján kívánják rendezni.

7. FEJEZETCÍMEK

A jelen Szerződés szakaszokra való bontása és fejezetcímek alkalmazása a megfelelő utalások és az áttekinthetőség céljából szerepel, és nincs kihatással a Szerződés értelmezésére.


8. VEGYES RENDELKEZÉSEK

8.1 A jelen Szerződés és annak bármely Függeléke közti ellentmondás vagy eltérés esetén a jelen Szerződés feltételei élveznek elsőbbséget.

8.2 Az OMSZ a hívásfogadási és kezelési rend megváltozásáról a Szolgáltató ellátási területén élő lakosság tájékoztatása érdekében a jelen szerződés 4. sz. mellékletében szereplő tájékoztatót Szolgáltató rendelkezésére bocsátja.

9. SZERZŐDÉSI PÉLDÁNYOK

Jelen Szerződés hat (6) magyar nyelvű, egymással megegyező eredeti példányban kerül aláírásra, melyből 3 példány a Szolgáltatót, 3 példány pedig az OMSZ-ot illeti meg.



Nyt.: / 2013.

FENTIEK TANUSÍTÁSÁUL a Felek megfelelően meghatalmazott képviselői jelen szerződést, mint akaratukkal mindenben megegyezőt – elolvasás és értelmezés után – jóváhagyólag aláírták:

Mellékletek:

1. Működési Rend (SZMSZ)
2. Minőségügyi Kézikönyv kivonata
3. Szolgáltató ÁNTSZ engedélye
4. Lakossági tájékoztató

Budapest, 2013.

.....,

.....
Dr. Mártai István
Főigazgató
OMSZ képviselőként

.....
Szolgáltató képviselőként

Pénzügyi ellenjegyzés:
Ellenjegyzem!

.....
Nagy Árpád
OMSZ Gazdasági Főigazgató-helyettes

.....
Dr. Simon Marianna
OMSZ Feladat ellátásért felelős

Jogi ellenjegyzés:.....



Működési Rend (SZMSZ)

1. A kivonuló ügyeleti ellátás optimális szervezése tekintetében a mindenkor diszpécser szolgálat vezetőjének utasításai a mérvadóak.
2. A mentőállomás diszpécserszolgálatának vezetője a telefonon, illetve általa személyesen vett feladatokat rögzíti és szakmai kritériumok alapján felállított sürgősség függvényében „azonnal”, „2 órán belül”, „2 órán túl” teljesítendő feladatként átdiktálja az orvosi ügyelet munkatársának, járóbetegként rendelőbe hívja, illetőleg orvosi tanács szükségessége esetén az ügyeletes orvost kapcsolja. Több feladat esetén megjelöli a végrehajtás sorrendjét is. A kivonulást teljesítő egységet az TETRA rádió is riaszthatja.
3. A szervezés során a diszpécserszolgálat vezetője az orvosi ügyelet aktuális kapacitásának figyelembe vételével hozza meg döntését. Amennyiben a beérkező ügyeleti hívás a kivonuló egység kompetenciáját meghaladja, úgy a megfelelő szintű mentőegység riasztásáról is dönt.
4. Amennyiben az orvosi ügyelet a már átvett feladatot nem vagy késve tudja teljesíteni, ennek tényét, okát annak létrejöttékor köteles jelezni a diszpécserszolgálat vezetője felé, aki ezt dokumentálja és meghozza a szükséges intézkedést.
5. A feladat átadásának tényét, annak időpontját és az átadó, illetőleg átvevő személyek nevét mind átadó, mind pedig a feladat vevője saját dokumentációjában rögzíteni köteles.
6. A kivonuló egység a szolgálat kezdetéről, a szolgálat végéről, a feladat teljesítésének megkezdéséről és a feladat elvégzéséről a diszpécser szolgálat vezetője felé jelentést tesz. A kivonuló egység továbbiakban köteles jelenteni minden olyan rendkívüli eseményt, amely az ügyeleti egységet akadályozza feladatainak azonnali megkezdésében.
7. A folyamatos gyógykezelésre (injekciózás) szoruló betegek ellátása idején az egységes azonnali riaszthatóság céljából az elérhetőséget biztosítani kell.
8. A szolgálati idő alatt az orvosi ügyelet illetékességi területén belül mentési érdekre hivatkozással, a sürgős szükség körébe tartozó egyes egészségügyi szolgáltatásokról szóló 52/2006. (XII.28) EüM rendeletben foglaltak figyelembe vételével, kizárólag rendkívüli esetben a diszpécser szolgálat vezetője az orvosi ügyelet működési rendjében feltüntetett feladatokon túl is riaszthatja az ügyeletet.
9. Az ügyeletre érkező személyes bejelentés, illetve saját észlelés esetén az ügyelet alkalmazottja továbbítja a megkeresést a diszpécser szolgálat vezetője felé a tudomására jutott információkkal együtt, a feladat elvégzésére történő riasztás a diszpécser szolgálat vezetőjének kompetenciája.

Nyt.: / 2013.

2. sz. melléklet: Kivonat az OMSZ Minőségügyi Kézikönyvéből

OMSZ Minőségügyi Kézikönyv Mentésirányítás Tevékenységének Szabályozása

7.2 A hívások fogadása:

/1/ A hívás fogadásakor a mentésirányítónak napszaknak megfelelően köszönnie kell és közölnie, hogy a bejelentő melyik irányító csoporttal beszél az alábbi módon: Pl: „Mentők ..., jó napot kívánok!”

/2/ A bejelentés rögzítésekor az alábbi adatokat kell megkérdezni:

- Mi történt?
- Hol történt?
- Ki a bejelentő?
- A bejelentő telefonszáma?
- A beteg neve?
- A betegek (sérültek) száma?
- A helyszín megközelítésének sajátosságai (pl. kapukód, stb.) ?

/3/ A beteg (sérült) állapotáról a kikérdezési segédlet szerint kell tudakozódni, és a segédlet szerint kell meghozni a döntést.

/4/ Ha kikérdezés közben egyértelművé válik, hogy a beteg (sérült) mentőellátásra szorul, akkor haladéktalanul el kell indítani a mentőegységet - a bejelentő ez irányú tájékoztatása mellett -, és utána folytatni a kikérdezést, az adatok pontosítása céljából.

/5/ A rögzített mentési feladatot (kivéve a más időhatáru szekunder transzportot) azonnal továbbítani kell a feladat ellátására kijelölt mentőegység számára.

/6/ Az OMSZ alapfeladatai közé nem tartozó betegszállítási megrendelést kizárólag úgy lehet elfogadni, ha az adott területen az alaptevékenységek ellátását nem veszélyezteti.

/7/ Kiemelt mentőgépkocsit csak az alaptevékenység érdekében riasztható.

/8/ A mentőállomáson egy adott időpontban egyedül tartózkodó mentőegységet – ha nincs egyéb szabad kapacitás - csak az alaptevékenység körébe tartozó feladatra lehet riasztani.

7.6. Magatartási szabályok.

/1/ A mentőellátás egészségügyi szolgáltatás, melyet az irányító csoportban dolgozók hozzáállásával, kommunikációjukkal és szakmaiságukkal közvetítenek a szolgáltatást igénybe vevők felé. Szolgálat közben az irányító csoport dolgozójának olyan magatartást kell tanúsítania, mely az állampolgároknak a mentőszolgálat és annak gyógyító tevékenysége irányában kialakult bizalom megszilárdítására és fokozására alkalmas.

/2/ A bejelentés felvételekor a mentésirányító kizárólag a bejelentővel való beszélgetésre – annak tartalmára, szakmai vonatkozásaira - és a bejelentőre koncentrál; ezért kijelentései, állásfoglalásai csak a bejelentéssel kapcsolatosak, szakmai jellegűek lehetnek. Minden, a



Nyt.: / 2013.

bejelentés tényyszerűségétől elvonatkoztató szubjektív, saját értékítéletet tükröző kijelentés, állásfoglalás tilos.

/3/ A bejelentővel mindenkor a bejelentéssel kapcsolatosan történtek súlyát figyelembe véve, határozottan, de empatikus módon kell beszélni. Mindenkor kerülni kell a bejelentő felesleges leckéztetését, kioktatását.

/4/ Feletteseinek és többi munkatársának adja meg a nekik járó tiszteletet és megbecsülést, munkatársaival szemben legyen mindenkor segítőkész.

/5/ A vezető beosztású dolgozó beosztottait példamutatásával is buzdítsa kötelességük teljesítésére. Követelje meg a fegyelmet, ugyanakkor a méltányosság és igazságosság szellemében irányítsa őket. Fegyelmezőjük, bírálójuk és bajtársi segítőjük legyen.

/6/ A dolgozó köteles betartani a munkabiztonsági-, tűz- és balesetvédelmi szabályokat.

7.8. Vegyes rendelkezések

/1/ Az irányító csoport dolgozóját, mint közfeladatot ellátó személyt a hivatalos személlyel azonos, fokozott büntetőjogi védelem illeti meg azzal szemben, aki hivatalos eljárása alatt, illetőleg emiatt bántalmazza.

/2/ Az irányító csoport dolgozója fenyegetett helyzetben az erőszak, bántalmazás bekövetkezését udvarias, higgadt és határozott fellépéssel, szakszerű és jogszerű ténykedéssel, szükség esetén a büntetőjogi következményekre való határozott figyelmeztetéssel igyekezzék megelőzni.

/3/ Erőszak vagy bántalmazás, vagy ennek reálisan fennálló veszélye esetén azonnal a rendőrség segítségét kell kérni.

/4/ Az irányító csoport dolgozója a /3/ bekezdésben meghatározott eseményről - függetlenül a rendőri szervek intézkedésének kérésétől - szolgálati lapon haladéktalanul köteles jelentést tenni az irányító csoport vezetőjének, és a szolgálatvezető főorvosnak.

7.9. Teendők vaklárma esetén

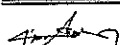
/1/ Vaklármanak minősül a bejelentés akkor, ha a bejelentés szándékos, vagy vétlen megtévesztésen alapul.

/2/ A mindenkori mentésirányító a szándékos vaklármat kezdeményező általa megismert adatait továbbítani köteles az irányító csoport vezetőjének, aki rendőrségi feljelentést tesz az ügyben.

/3/ Nem minősül vaklármanak, ha a beteg a mentőegység kiérkezése előtt eltávozik a helyszínről.

8. A szolgálati út

/1/ A szolgálati út leírása és ábrája



Nyt.: / 2013.

- ⇒ Az irányító csoporton szolgálatot teljesítő valamennyi dolgozó közvetlen munkahelyi felettese az irányító csoport vezető, szolgálati felettese a mentésvezető.
- ⇒ Minden Irányító Csoport (ICS) saját vezetővel rendelkezik, aki felett a munkáltatói jogkört a Rendkívüli Esemény Kezelési Főigazgató-helyettes gyakorolja.
- ⇒ A régióközpont irányító csoportjának mentésvezetője szolgálati felettese a régióban lévő irányító csoportoknak. Ezen mentésvezető minden esetben mentőtiszt, vagy orvos.

Szervezeti (munkáltatói) hierarchia

Szolgálati hierarchia

/2/ A dolgozók észrevételeiket, panaszait és kérelmeiket az irányító csoport vezetője felé szolgálati lapon terjeszthetik elő /szolgálati út/.

/3/ Az irányító csoport vezetője, a neki címzett és hatáskörébe tartozó szolgálati lap alapján közvetlenül végzi az ügyintézkést, amelynek eredményéről írásban köteles tájékoztatni a szolgálati lap íróját 8 napon belül. Az irányító csoport vezetője, hatáskörét meghaladó ügyekben a szolgálati lapot véleményezve, haladéktalanul fel kell terjesztenie a REK Főigazgató helyetteshez, melyről a szolgálati lap íróját ugyancsak írásban kell értesítenie.

/4/ Amennyiben a dolgozó ügye szolgálati úton elintézkést nem nyer, magasabb beosztású feletteseihez, akár a Főigazgatóhoz is fordulhat. A dolgozó a szolgálati utat akkor kerülheti meg, ha alapos megfontolás után úgy véli, hogy a szolgálati út betartásával ügyében elfogulatlan elintézkést nem várhat.

9. Folyamatleírás, illetékesség, felelősség:

9.1. Esetfelvételi munkafolyamat

9.1.1. A feladat felvétele

- A bejelentő kikérdezése az „Esetfelvételi segédlet” útmutatásai alapján
- A feladat rögzítése a rendszeresített adatlapon kézírással, vagy elektronikusan, központilag rendszeresített számítógépes felületen
- A hívás prioritásának megjelölése
- A küldeni kívánt mentőegység megjelölése

9.1.2. A feladat további kezelése

- A feladat átadása a mentőegységnek rádión/ telefonon
- Az egyéb teendők, újabb információk, reklamációk rögzítése adatlap „Intézkedések, újabb események” rovatába
- A visszajelentés rögzítésével a feladat lezárása
- A lezárt feladat továbbítása naplózásra



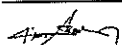
Nyt.: / 2013.

9.1.3. Naplózás

- A lezárt feladat elektronikus rögzítése (indexelése)
- Az alábbi adatokat kell rögzíteni:
 - Bejelentési idő
 - Az esemény helyszíne
 - Az esemény jellege (pl.: karambol, gázolás, mérgezés, rosszullét, stb.)
 - A mentőegység azonosítója (rádiószám)
 - A beteg neve
 - A beteg átadási helye

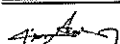
9.1.4. Felelősség

- Az irányító csoport vezetője - a mellékletben található munkaköri leírások alapján- határozza meg, hogy az irányító csoport egyes dolgozói az Irányító Csoport nagyságának függvényében, az esetkezelési munkafolyamat mely részeiért felelősek.
- Az irányító csoport operatív jellegű munkájáért a mentésvezető felel



Nyt.: /2013.

3. sz. melléklet: Működési engedély



Tisztelt Lakosság!

Az Országos Mentőszolgálat és az Ügyeleti szolgáltató tájékoztatja Önöket a központi orvosi ügyelet irányítási rendszerének változásáról.

2011. .. elsejétől az Ügyeleti Szolgáltató és az Országos Mentőszolgálat a sürgősségi betegellátás hatékonyságának fokozása, a párhuzamos hívások számának csökkentése, valamint az azonnali elérhetőség biztonságának javítása érdekében ügyeleti irányításra együttműködési szerződést kötött.

A közös diszpécshívószolgálat és mentésirányítási rendszer működésének előnyei:

1, Az ügyeleti ellátás területén működő mentőállomás teljes vagy részleges integrációban együttműködik a központi ügyeleti központtal, mely során

- folyamatos hozzáférhetőséget biztosít,
- a kórkép súlyossági fokozata szerint biztosítja az ellátást,
- közvetlen kapcsolatot biztosít a szolgáltatón belüli és szolgáltatók közötti hatékony együttműködéshez (tetra – rádiórendszer)

2, Egységes, gyorsan elérhető sürgősségi hívószámon a lakosság segítséget hívhat. Egy hívás kezdeményezésével az ügyelet és a mentőszolgálat egy időben elérhető. Így a beteg egy belépési ponton keresztül kerül kapcsolatba az ellátókkal és egyértelmű beteg utakon át jut el szükség esetén a fekvőbeteg ellátó intézménybe.

Ügyeleti hívószám: ..

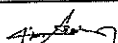
Mentőszolgálat/mentési hívószám: **104**

3, Bejelentéskor a mentésirányítás egységes kérdezési és szakmai elvek figyelembevételével dönt a riasztandó sürgősségi egységről (kivonuló ügyeleti szolgálat, kiemelt mentőegység, esetkocsi ,rohamkocsi). A szolgálatirányító a rendelkezésre álló információk alapján a beteg feltalálási helyéhez legközelebbi és a legfelkészültebb egységet küldi a beteg segítségére.

4, Amennyiben a bejelentéskor egészségügyi tanácsadásra van szüksége az irányítás ebben is a segélyhívó rendelkezésére áll.

5, A bejelentőnek, amennyiben panaszai megengedik, az irányítás felajánlja az ügyeleti ambulancia felkeresését. Az ügyeleti körzethatárokon belül működő ügyeleti AMBULANCIÁK (felnőtt és gyermekek számára) igénybe vehetők az alábbi címeken:

.....



A sürgősségi ellátás láncszemei/teendői

1, Beteg

- Fel kell ismernie az életveszélyes állapotot.
- Döntését meghozva értesítenie kell az egységes számon elérhető sürgősségi rendszert és a kérdésekre pontos válaszokat kell adnia.
- Elsősegélyt kell nyújtania, illetőleg az orvos megérkezéséig a mentésirányító tanácsai alapján kell eljárnia.

2, Mentésirányító

- A beteg vagy a hozzátartozó bejelentését a sürgősségi telefonszámon fogadja.
- A kiérkezésig tanácsot adhat az elvégzendő beavatkozásokról.
- A helyszínre irányíthatja a legmegfelelőbb, a helyszínt leghamarabb elérő sürgősségi egységet.

3, Sürgősségi egységek

- KÖZPONTI ÜGYELETI AMBULANCIA
- ORVOSI ÜGYELETI KOCSI szakorvos /szükséges életmentő eszközökkel
- KIEMELT MENTŐEGYSÉG mentőszakápolóval
- ESETKOCSI mentőorvossal/mentőtisztel
- ROHAMKOCSI speciális sürgősségi szakorvossal (oxyologus)

